



Klachtenregeling

Indien u ontevreden bent over de gang van zaken bij Taal Talent dan kunt u gebruik maken van deze klachtenregeling.

Artikel 1: Begripsbepalingen

In deze regeling hanteren wij de volgende begrippen;

- | | |
|--------------------------|--|
| <i>a. Klacht:</i> | Een klacht is een uiting van ontevredenheid over een bewezen dienst, een persoon of een product. |
| <i>b. Klager:</i> | Diegene die een klacht heeft ingediend over een werknemer of dienst bij Taal Talent. |
| <i>c. Bevoegd gezag:</i> | Taal Talent of de directeur en met inbegrip van de bij zijn afwezigheid of ontstentenis optredende plaatsvervanger, hierna te noemen 'de directeur'. |
| <i>d. Medewerker:</i> | Ieder werknemer onder verantwoordelijkheid of vrijwilliger bij Taal Talent. |

Klachten

Klachten kunnen onder meer betrekking hebben op de begeleiding van leerlingen, beoordeling van leerlingen, de inrichting van de schoolorganisatie, seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten.

1. Een klacht wordt pas ingediend nadat de klager in redelijkheid heeft geprobeerd de klacht of bedenking met de betrokkene of diens leidinggevende op te lossen.
2. Indien uw klacht heeft over een medewerker van Taal Talent die betrekking heeft op ongewenst gedrag zoals discriminerend gedrag, seksuele intimidatie of van welk aard dan ook waarbij sprake is van aantasting van uw geestelijke of lichamelijke integriteit dan kunt u zich rechtstreeks wenden tot de directie. Email: info@taal-talent.nl
3. Een klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend door de klager dan wel diens wettelijke vertegenwoordiger, of zijn raadsman of gemachtigde.
4. Een klacht bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de klacht.

Afhandeling klacht

1. De klager ontvangt binnen 14 dagen een ontvangstbevestiging van zijn/haar klacht.
2. Binnen 4 weken zal er gecommuniceerd worden of de klacht in behandeling wordt genomen.
3. De klacht dient eerst door bevoegd gezag van Taal Talent of door een onafhankelijke medewerker die niet bij de klacht betrokken is al dan niet in overleg met de klager binnen 6 weken na ontvangst afgehandeld.



4. Indien beide partijen niet tot overeenstemming kunnen komen, dan volgt binnen een termijn van 8 weken na ontvangst van de klacht een schriftelijk antwoord op de klacht. Het antwoord op de klacht omvat in ieder geval:
- Het resultaat van het genomen advies dan wel commentaar door betrokkene
 - Overwegingen die leiden tot de conclusie of het oplossen van de klacht
 - Conclusie van de behandeling van de klacht
 - Wijze van verdere afhandeling

Bezwaar tegen de afhandeling

Indien u toch ontevreden bent over de wijze waarop uw klacht door Taal Talent is behandeld dan kunt u zich richten tot een externe klachtencommissie. U kunt uw klacht richten aan de onafhankelijke klachtencommissie die door de directie van Taal Talent is samengesteld of direct een klacht indien bij de klachtenlijn van Blik op Werk. Beiden worden hierna toegelicht.

Klachtencommissie

Indien naar uw oordeel de afdoening van de klacht niet naar wens is verlopen, is beroep bij de onafhankelijke klachtencommissie mogelijk. Een dergelijk beroep dient schriftelijk te worden ingediend. Deze klachtencommissie is samengesteld door de directie van Taal Talent en bestaat uit meneer F. Kalili. Uitspraken van de klachtencommissie zijn bindend voor Taal Talent.

Klachten Blik op Werk

Indien u toch ontevreden bent over de afhandeling van de klacht bij ons dan kunt u voor klachten op het gebied van inburgering terecht bij de klachtenlijn van Blik op Werk. Voor verdere info:

<https://www.blikopwerk.nl/inburgeren/klachtenlijn-voor-inburgeraars>, tel. 030-3030645, e-mail:

klachten@ikwilinburgeren.nl

Klachten indienen

Klachten worden schriftelijk of per mail ingediend en gericht aan de directeur van Taal Talent, de heer F. Kalili

E-mail: info@taal-talent.nl

Vondellaan 4D
3141 TL Maassluis

Informatie reglement

Cursisten en medewerkers worden op de hoogte gehouden van het reglement door deze mee te geven bij het contract. Dit reglement kan ook worden opgevraagd in het online lesprogramma. Daarnaast zal het reglement ook op de website zichtbaar zijn.